

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2004/2005

Mac 2005

STU322 – Organisasi Khidmat Manusia

Masa: 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi TIGA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab **Soalan 1** dan **DUA (2)** soalan yang lain.

...2/-

Soalan 1 (wajib dijawab)

Sebagai pegawai Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), anda dikehendaki mewujudkan satu program atau perkhidmatan untuk mangsa tsunami di kawasan Tanjung Bunga di Pulau Pinang.

- (a) Jelaskan faktor-faktor yang anda perlu ambil kira semasa merancang program atau perkhidmatan.
- (b) Huraikan proses perancangan yang anda akan lakukan.
- (c) Apakah program yang anda akan wujud serta objektif program tersebut?
- (d) Bagaimanakah anda akan mengimplementasi program tersebut.

(100 markah)

Soalan 2

Anda adalah penyelia di Rumah Orang Tua yang melindungi 50 orang tua. Antara 50 orang penghuni, 20 merupakan penghuni yang uzur dan *bedridden*. Bilangan staf ialah seramai 10 orang sahaja (7 perempuan dan 3 lelaki). Mereka terdiri daripada umur 21 – 50 tahun dan bekerja secara syif. Mereka telah bekerja selama 3 – 10 tahun. Setakat ini agensi tidak pernah mengadakan apa-apa program untuk staf.

- (a) Jelaskan kepentingan memotivasikan staf di Rumah Orang Tua tersebut.
- (b) Huraikan bagaimana anda boleh memotivasikan staf anda berdasarkan teori *motivator-hygiene* oleh Herzberg.

(100 markah)

Soalan 3

- (a) Apakah kepentingan penyeliaan?
- (b) Jelaskan ciri-ciri penyeliaan yang demokratik.
- (c) Huraikan jenis penyeliaan yang boleh dilaksanakan oleh penyelia agensi.

(100 markah)

Soalan 4

- (a) Jelaskan faktor-faktor yang menyebabkan kelesuan dalam pekerja.
- (b) Bagaimana kelesuan dikenal pasti?
- (c) Huraikan cara-cara untuk mengatasi keadaan kelesuan.

(100 markah)

Soalan 5

- (a) Pilih satu jenis penilaian program yang anda telah pelajari dalam kelas. Jelaskan jenis penilaian tersebut.
- (b) Huraikan dengan menggunakan contoh bagaimana anda akan melaksanakan penilaian tersebut.

(100 markah)